



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
ESPAÑA

Congreso Internacional y Multidisciplinar de
INVESTIGADORES
EN FORMACIÓN

18 al 21 Febrero de 2019 | Manta - Ecuador





Título de la Investigación
"Una mirada a la
Co-creación de Valor y la Calidad
de las Universidades"

Hoja de Vida:

Autor 1 : Katty Johanna Loor Avila

Economista, Universidad Técnica de Manabí, Magister en Tributación y Finanzas de Universidad Estatal de Guayaquil.

Profesora titular tiempo completo de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, Jefa del Departamento de Evaluación y Acreditación. E-mail: kjloor@sangregorio.edu.ec

Autor 2: Dr. José Antonio Pedraza Rodríguez, PhD.

Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Córdoba y Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. La actividad investigadora está relacionada con la importancia de los intangibles en el ámbito empresarial, la medición de la satisfacción y la calidad de los servicios, así como el estudio de la creación de valor a través de la calidad e innovación empresarial. Asimismo, en el CSIC ha trabajado en proyectos de investigación aplicada sobre los problemas sociales, las políticas públicas, participando en evaluaciones y trabajos de prospectiva relacionados con los programas y políticas de I+D+i, especialmente en Andalucía. Desde 2010 es profesor de la Universidad de Córdoba. E-mail: japedraza@uco.es

Autor 3: Dra. Leonor M. Pérez Naranjo, PhD.

Doctora por la Universidad de Córdoba, Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Licenciada en Investigación y Técnicas de Mercado. Actualmente, Profesora Contratada Doctora Interina en la Universidad de Córdoba, y Coordinadora del Itinerario Conjunto de Turismo y Traducción e Interpretación. Su línea de investigación está centrada en el sector de servicios turísticos, especializándose entre otras temáticas en la calidad de servicio, la satisfacción y la lealtad de los consumidores. E-mail: lperez@uco.es

OBJETIVO DE ESTUDIO

Estudiar el **VALOR PERCIBIDO** por los usuarios de la formación académica universitaria, a través de sus experiencias, como perceptores de los servicios prestados por las **UNIVERSIDADES** y, al mismo tiempo, analizar el valor del servicio percibido como una realidad holística y que queda definido a partir del concepto de **CALIDAD**.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

- Revisión bibliográfica sistemática
- Encuesta realizada a actores universitarios.
- Pensamiento conceptual de la lógica dominante del servicio como modelo integrador.
- Aplicación del método analítico-sintético.

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

**El valor percibido es analizado desde dos perspectivas:
organizativa e individual**

A) Organizativa: vista a partir de la relación del constructo con distintos aspectos del servicio como el precio, coste y calidad (complejos de analizar debido al énfasis utilitarista).

B) Individual: en relación con los elementos cognitivos de los individuos (Li, Gallarza & Fayos, 2016).

Hay otros enfoques más generalistas y otros que destacan la faceta dinámica del valor.

CONCLUSIONES

- Preponderancia de la co-creación de valor en la gestión estratégica de las universidades.
- El valor percibido a través de la experiencia educativa es un determinante significativo de la satisfacción.
- El paradigma de la lógica dominante del servicio ha sentado las bases como alternativa al paradigma tradicional.
- La fuente de valor de las organizaciones radica en el servicio que se presta, los beneficios que genera para los demás y su faceta para explicar y comprender el intercambio económico y la creación de valor.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
ESPAÑA

Congreso Internacional y Multidisciplinar de
INVESTIGADORES
EN FORMACIÓN
18 al 21 Febrero de 2019 | Manta - Ecuador

